

## CARTA DEL SERVIZIO

*SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE  
ED INTERCULTURALE  
DIMORA D'ABRAMO*

## ***FINALITA' DEL SERVIZIO***

Il servizio di mediazione linguistico-culturale ed interculturale si pone la finalità, attraverso obiettivi specifici nei differenti ambiti d'intervento, di rendere possibile e/o facilitare l'incontro tra il migrante e la società che lo accoglie. Pur essendo infatti l'incontro sempre parziale e sottoposto a vincoli, in relazione ad alcuni ambiti del percorso migratorio individuale (sanitario, scolastico e sociale) il servizio di mediazione linguistico culturale ha la possibilità di attivare strategie per favorire il riconoscimento reciproco.

In seconda istanza il servizio si pone come obiettivo quello di promuovere ed incentivare un'attivazione delle parti in causa (migrante e servizio del territorio) che porti nel tempo ad un'evoluzione reciproca fino ad naturale superamento anche della necessità di intermediazione tra le parti coinvolte.

## ***PRODOTTI OFFERTI***

**Interpretariato linguistico:** questo prodotto è offerto in presenza di un forte gap linguistico e comprende una contestualizzazione dell'argomento ed una rielaborazione dello stesso per meglio veicolare il messaggio ed il suo contenuto. I mediatori infatti non solo sono in grado di tradurre il messaggio dall'italiano nella lingua/e richiesta e viceversa, ma anche di rendere il più accessibile possibile il contenuto dello stesso tenendo presente le caratteristiche individuali delle persone coinvolte nella comunicazione. Riteniamo che l'interpretariato linguistico possa pertanto sostenere una comunicazione efficace tra le parti in quanto riduce, almeno in parte, le incomprensioni e gli equivoci e favorendo lo sviluppo di processi di lavoro e relazioni commerciali positive.

**Sostegno alla comprensione interculturale:** questo prodotto è offerto non solo in presenza di un gap linguistico che impedisce la comunicazione tra le parti, ma anche là dove l'interazione sia resa complessa anche per motivi altri rispetto a quelli linguistici come comportamenti, abitudini e riferimenti culturali. Attraverso l'intervento del mediatore pensiamo sia possibile evidenziare gli aspetti che rendono l'interazione faticosa. Esplicitare le incomprensioni nella relazione permette di acquisire nuove informazioni in termini di vincoli e risorse che aiutano a costruire una comunicazione più efficace ed una relazione soddisfacente.

## ***METODOLOGIA DI LAVORO***

L'equipe di coordinamento e quella dei mediatori sono impegnate a fornire un servizio puntuale e corretto, ma che si distingue anche per la modalità con cui è proposto. L'impegno, volto promuovere uno spazio d'incontro tra il cittadino straniero ed il servizio il più possibile accogliente ed in grado di garantire lo scambio reciproco dei punti di vista è, in linea con la mission della cooperativa, una modalità di lavoro che garantisce l'attenzione alla centralità della persona.

La possibilità di ascoltarsi reciprocamente favorisce l'abbassamento delle difese individuali; la presenza del mediatore, oltre a rendere più praticabile la realizzazione di questo primo obiettivo, garantisce che nello scambio sia favorita l'esplicitazione degli eventuali differenti punti di vista. La figura professionale del mediatore linguistico culturale che collabora a stretto contatto con operatori dei servizi sociali e sanitari, fornisce inoltre la possibilità ai servizi di potere riposizionare i propri interventi tenendo conto di alcune metodologie di approccio che favoriscono la buona riuscita dell'intervento stesso.

## ***DESTINATARI DEL SERVIZIO***

Il servizio di mediazione linguistico-culturale ed interculturale ha come destinatari finali i cittadini stranieri che necessitano della mediazione linguistica e/o culturale nel rapporto con i servizi del territorio; consideriamo destinatari del servizio anche i clienti/committenti a cui si fornisce il servizio di mediazione e là dove se ne ravvisi la necessità una formazione in ambito interculturale, secondo modalità stabilite di volta in volta in base alle differenti esigenze dei servizi stessi.

## ***MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO***

La Cooperativa per far fronte al lavoro del servizio di mediazione impiega un'equipe con funzioni di coordinamento e si avvale della collaborazione di un gruppo di mediatori professionalmente formati. Le funzioni dell'equipe di coordinamento sono volte ad assicurare la corretta gestione del servizio, l'eventuale ri-progettazione dello stesso, ad assicurare il mantenimento e l'esplicitazione della visione d'insieme pur riconoscendo la differente articolazione degli ambiti d'intervento.

## ***PERSONALE IMPIEGATO***

Coordinatore del servizio: ricopre il ruolo di referente del servizio per i committenti, coordina il lavoro dei referenti d'area e dei mediatori impiegati nel servizio.

Referenti d'area: gestiscono e pianificano il lavoro dei mediatori nei diversi ambiti d'intervento, si raccordano con i referenti operativi esterni per affrontare questioni di carattere operativo inerenti allo svolgimento del lavoro. I compiti dei referenti d'area afferiscono alla pianificazione ed allo svolgimento quotidiano delle attività del servizio ed al supportare e monitorare il lavoro dei mediatori. Coordinano e

pianificano l'equipes con i mediatori; unitamente al coordinatore progettano e programmano il lavoro del servizio e partecipano agli incontri con i referenti dei servizi committenti.

Mediatori linguistico-culturali: svolgono l'attività di mediazione all'interno dei servizi secondo pianificazione dei referenti d'area o attraverso attivazione diretta dei servizi in caso di interventi urgenti; partecipano alla rielaborazione dei dati in possesso al servizio attraverso la restituzione del lavoro svolto; partecipano alla progettazione e programmazione del servizio per le parti di loro competenza unitamente al coordinatore ed ai referenti d'area.

#### Modalità di documentazione e conservazione dei dati e privacy

Tutti i dipendenti sono autorizzati al trattamento dei dati riguardo ai dati personali di terzi e all'elaborazione degli stessi ai quali si ha accesso nell'espletamento della propria funzione ai sensi dell'art. 29 del Regolamento (UE) 2016/679 e si sono formalmente impegnati nei seguenti termini:

Il trattamento dei dati personali di cui si verrà a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle proprie funzioni dovrà avvenire sempre in modo lecito e corretto e nel rispetto delle direttive impartite dalla Cooperativa, oltre che nel rispetto delle procedure e direttive aziendali per l'utilizzo degli strumenti informatici e cartacei.

#### Specifiche e contatti

Denominazione Ente: Dimora d'Abramo SCS

Natura Giuridica: Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Normandia 26, 42124 Reggio Emilia

Data di Costituzione: 29 Dicembre 1988

Estremi Iscrizione Prima Sezione del Registro di cui all'art.42- D. Lgs 25/07/1998: A/272/2003/RE Altre certificazioni/ Iscrizioni a Registri/Albi:

CERTIFICATO nr.5010013822 rilasciato da TUV ITALIA SRL- GRUPPO TUV SUD- VIA CARDUCCI, 125 PAL.23 -20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI) – www.tuv.it

CAMERA DI COMMERCIO AL NR. 01367610357- REA RE-180553

ALBO NAZIONALE DELLE SOCIETA' COOPERATIVE al nr. A119885

REGISTRO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI al nr.100 (Decreto 933/94)